

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia mengalami kemajuan ekonomi dan teknologi yang pesat di era globalisasi ini. Teknologi informasi merupakan suatu hal yang penting di zaman sekarang. Bahkan sebagai permintaan mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan tugas secara efisien dan mengurangi beban kerja.¹

Seiring dengan hal tersebut, pengelompokan generasi muncul dalam dunia kerja berdasarkan sumber daya manusia. Generasi merupakan konstruksi sosial yang di dalamnya terdapat sekelompok orang yang memiliki umur dan pengalaman historis yang sama. Kebiasaan setiap generasi juga punya karakteristik masing - masing sesuai dengan perkembangan zaman. karakteristik Gen Z adalah tingginya pemahaman mereka akan teknologi. Hal ini karena sejak lahir sudah bersentuhan dengan gawai. Gen Z merupakan orang yang lahir pada kurun 1997 – 2012. Mereka disebut sebagai penduduk asli digital karena sejak usia dini telah terpapar oleh internet dan telfon genggam.

Peralihan generasi ini terjadi saat berkembang pesatnya teknologi global, yang kemudian melahirkan generasi Z punya pola pikir cenderung menginginkan hal serba instan. Gen Z punya keterkaitan erat dengan

¹ Umu Nusaibah, “Digitalisasi Ekonomi Syariah Di Kalangan Generasi Z Untuk Peningkatan Literasi Keuangan Syariah (Studi Kasus Mbanking BSI)” 3, no. 1 (2023): 12–22.

teknologi, kebutuhan bergantung kepada internet baik di dunia sosial, pendidikan, pengetahuan akan suatu hal yang membuat mereka kaku berkomunikasi di dunia nyata.²

Dengan adanya perkembangan industri teknologi menjadikan masyarakat Indonesia saat ini hidup berdampingan dan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan. Kemajuan teknologi telah memungkinkan kita untuk mengakses berbagai informasi secara instan. Pertumbuhan teknologi yang cepat, banyak penemuan yang telah terjadi, termasuk cara manusia berinteraksi satu sama lain. Melalui kemajuan teknologi, akses informasi semakin mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat digital seperti smartphone dan computer.

Kemajuan dalam digitalisasi telah menghasilkan inovasi baru dalam sektor ekonomi. Perkembangan ekonomi digital di Indonesia memiliki potensi untuk mendorong perekonomian, salah satunya di bidang perbankan. Dunia perbankan telah mengalami transformasi digital, termasuk dalam pelayanan sebagai dasar untuk berinteraksi dengan para pelanggan. Semua bank komersial saat ini menawarkan layanan perbankan mobile, yang menggunakan dua metode pengiriman yang sangat umum,

² Sirajul Fuad, Nursyirwan Effendi, and Elva Ronaning, "Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial Dan Generasi Z Di Era Digital" 5, no. 1 (2021): 69–87, <https://doi.org/10.22219/satwika.v5i1.15550>.

seperti ATM, serta metode pengiriman tambahan, berupa pesan teks, panggilan telepon, dan akses ke internet.³

Persaingan dalam dunia perbankan semakin kompetitif sehingga membuat masing-masing bank berusaha memberikan pelayanan terbaik agar mampu mendapatkan pangsa pasar yang diinginkan. Perbankan merupakan salah satu sektor yang sudah beralih menggunakan sentuhan digital untuk mengembangkan layanannya. Pergeseran ke arah digital tersebut diiringi dengan tingginya pengguna mobile phone dan kebiasaan individu menggunakan perangkat digital.⁴ Hal ini ditunjukkan oleh data hasil survei yang dilakukan oleh Hootsuite pada tahun 2023 yang menunjukkan bahwa



Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023>

³ Yunika Printa Angelina et al., “Volume 7 Nomor 1, Tahun 2024 PENERAPAN MODEL UTAUT TERHADAP MINAT DAN PERILAKU MASYARAKAT KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN MOBILE BANKING” 7 (2024): 18–30.

⁴ Rita Rita and Mita Handra Fitria, “Analisis Faktor-Faktor UTAUT Dan Trust Terhadap Behavioral Intention Pengguna BNI Mobile Banking Pada Pekerja Migran Indonesia,” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 2 (2021): 926–39, <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.453>.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa Total Populasi (jumlah penduduk): 276,4 juta, Perangkat Mobile yang terhubung: 353,8 juta (128% dari total populasi), Pengguna Internet: 212,9 juta (77% dari total populasi), Pengguna Media Sosial Aktif: 167 juta (60,4% dari total populasi).⁵

Dari pemaparan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia dalam melakukan aktivitas harian bergantung pada mobile phone dan internet. Hal tersebut menjadi peluang bagi sektor bisnis termasuk sektor perbankan. Pergeseran ke arah digital akan menggantikan peran kantor cabang sehingga aktivitas transaksi hanya memerlukan mobile phone.⁶

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi sikap keputusan generasi z yaitu faktor gaya hidup dan kemudahan penggunaan hai ini juga didukung oleh peneliti menurut Artesya Nanda Akhlakulkarimah (2023), "Pengaruh Gaya Hidup dan Penerimaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Non Tunai Melalui Mobile Banking Bank Kalsel" yang menunjukkan bahwa gaya hidup pada intinya adalah bagaimana individu menggunakan waktu dan uang mereka. Gaya hidup dapat mempengaruhi perilaku dan kehidupan seseorang serta

⁵ Kazia Laturette, Luky Patricia Widianingsih, and Lucky Subandi, "Literasi Keuangan Pada Generasi Z" 9, no. 1 (2021): 131–39.

⁶ Rini Safitri Salsabila Linnatunnisa, "Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis* 8, no. 2 (2022): 27–41.

mempengaruhi apa yang mereka konsumsi.⁷ gaya hidup yang selalu mengikuti trend dalam keputusan memilih gaya hidup modern.⁸ keputusan generasi z untuk menggunakan mobile banking. Hal ini penting karena kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan generasi z menggunakan mobile banking.⁹

Penelitian lainnya didukung oleh peneliti menurut Salsabila Linnatunnisa, Rini Safitri (2022), "Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna" Gaya hidup adalah sikap terhadap perilaku untuk melakukan keputusan (Herawati et al., 2019). Gaya hidup individu dapat dilihat dari sikap dan perilaku pada kegiatan yang dilakukan seperti pengambilan keputusan, cara mendapatkan barang atau jasa, dan barang atau jasa yang dikonsumsi. Gaya hidup dapat memotivasi pembelian dan akan berdampak pada pengambilan keputusan.¹⁰ Keputusan merupakan suatu proses memilih dari beberapa alternatif pilihan. Salah satu bank yang menerapkan layanan mobile banking untuk memudahkan dalam bertransaksi keuangan.¹¹

⁷ Artesya Nanda Akhlakulkarimah and Saladin Ghalib, "Pengaruh Gaya Hidup Dan Penerimaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Non Tunai Melalui Mobile Banking Bank Kalsel" 12, no. 3 (2023).

⁸ Yuda Bimantara and Dian Novita, "(Survei Pada Konsumen Mobil Honda Brio Di Lampung)," 2022.

⁹ Manfaat Kenyamanan, "Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dari Sisi Abstrak" 5, no. c (n.d.): 323–32.

¹⁰ Salsabila Linnatunnisa, "Pengaruh Gaya Hidup Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Keputusan Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking Yang Dimediasi Sikap Pengguna."

¹¹ Umami Khoiriyah and Purnama Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile" 8, no. 03 (2022): 2522–35.

Selain itu, pengaruh gaya hidup mempengaruhi keputusan ialah kemudahan penggunaan, yang mana kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah derajat dimana seseorang meyakini bahwa melalui penerapan teknologi maka akan membebaskan orang dari beberapa usaha. Semakin tinggi kemudahan seseorang untuk mengaplikasikan sistem atau teknologi maka semakin tinggi tingkat kemanfaatannya kemudahan terbagi atas berbagai unsur. Unsur tersebut yaitu; sistem mudah dimengerti, praktis, dan terjangkau.¹²

Sehingga penggunaan smartphone atau tablet, Ini telah mengubah cara Generasi Z mengelola uang mereka seperti kemudahan akses. Transaksi tanpa tunai, Pengawasan Keuangan REAL – TIME, pembayaran tagihan otomatis, penghematan waktu dan biaya, edukasi keuangan, keamanan dan proteksi. Hal ini juga telah mempromosikan perilaku keuangan yang lebih canggih di antara generasi ini, membantu mereka mengambil keputusan yang lebih baik terkait uang dan investasi mereka.

kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah menggunakan mobile banking. Persepsi kemudahan berdampak pada interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti. Hasil penelitian (Kurniawati et al., 2017), (Pranoto & Setianegara, 2020) dan (Fernos & Alfadino, 2021) menemukan bahwa

¹² Fitriani Latief and Dirwan Dirwan, “Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen* 3, no. 1 (2020): 16–30, <https://doi.org/10.35326/jiam.v3i1.612>.

persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking. Menemukan kemudahan memengaruhi keputusan penggunaan mobile banking.

Keputusan seseorang akan menggunakannya atau memanfaatkannya. Disamping itu, penggunaan teknologi dapat dilihat dari sikap seseorang. Sikap dapat dikatakan berupa penerimaan atau penolakan terhadap penggunaan teknologi. Keputusan penggunaan dapat memunculkan motivasi dalam pikiran konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan mengaktualisasikan sikap berupa keputusan untuk membeli suatu produk. Sikap dianggap erat kaitannya dengan pengambilan keputusan penggunaan atau pembelian konsumen. Faktor pembentukan sikap yaitu gaya hidup dan kemudahan penggunaan sikap positif atau negatif terhadap *mobile banking* yang kemudian mempengaruhi keputusan akhir untuk menggunakan layanan.¹³

Permasalahan gaya hidup serta sikap generasi z terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* dapat dilihat dari jumlah generasi z yang ada di kota padang yaitu berkisaran pada 1.507.247 jiwa (BPS Padang) dimana generasi ini termasuk dalam usia produktif yang dapat menjadikan peluang untuk mempercepat pertumbuhan perekonomian. Generasi z sendiri memiliki persepsi bahwa dengan menggunakan *mobile banking* ini dapat dijadikan sebagai gaya hidup baru. Dengan menggunakan *mobile banking*

¹³ Kenyamanan, "Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dari Sisi Abstrak."

ini akan mempermudah dalam melakukan transaksi secara non tunai. Selain itu dengan adanya *mobile banking* ini sesuai dengan kebutuhan mereka yang terbiasa dengan dunia digital dan internet.

Namun pada realita nya berbagai problematika yang ada dilapangkan yaitu seperti kurangnya kesadaran gen z akan pentingnya gaya hidup sehat dan pengelolaan keuangan yang baik, sehingga mengakibatkan rendahnya minat untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang fitur – fitur *mobile banking* yang tersedia, menyebabkan pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut. Sikap negatif terhadap teknologi dan keamanan transaksi *online* yang masih menjadi hambatan bagi sebagian pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan *mobile banking*. Dan keterbatasan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* bagi sebagian generasi z.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Hidup Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Generasi Z Kota Padang Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Yang Dimediasi Sikap Pengguna”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?
3. Apakah sikap pengguna berpengaruh terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?
4. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap sikap pengguna generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?
5. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap pengguna generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah?
6. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah yang dimediasi oleh sikap pengguna?
7. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah yang dimediasi oleh sikap pengguna?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini terlalu luas jika dikaji secara menyeluruh. Untuk menyederhanakan masalah dan memperjelas peneliti

membatasi penelitian ini. Dimana subjek penelitian adalah generasi Z kota padang yang terdiri dari tiga universitas yaitu UIN Imam Bonjol Padang, universitas Negeri Padang dan Universitas Andalas yang menggunakan *mobile banking* bank syariah di kota padang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap pengguna terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap sikap pengguna generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap sikap pengguna generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.
6. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah yang dimediasi oleh sikap pengguna.
7. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah yang dimediasi oleh sikap pengguna.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan berguna dapat memberikan informasi serta menjadikan bahan masukan untuk berbagai kebijakan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perkembangan Ilmu Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan penelaahan bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya perbankan syariah dan sebagai acuan dalam penulisan sama.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada akademisi dalam bentuk menambah wawasan serta dapat memberikan informasi dan menggunakan kepada masyarakat umum terkait bank syariah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan agar lebih terarah skripsi ini dan tersusun secara sistematis maka diurutkan berdasarkan bab – bab dan beberapa sub bab. Skripsi in terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini termasuk latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: LANDASAN TEORI

Subtansi bab ini menguraikan tentang penjelasan : Landasan Teori yang meliputi: Keputusan, Sikap, Gaya Hidup, Kemudahan Penggunaan dan Mobile Banking, Penelitian terdahulu, Hubungan Antar Variabel, Kerangka penelitian, Hipotesis Penelitian.

Bab III: METOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tempat dan metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskriptif objek penelitian, analisis data dan pembahasan penelitian.

Bab V : PENUTUP

Bab ini memuat Kesimpulan serta saran terkait pengaruh latar belakang